

DAFTAR PUSTAKA

- Afshar, Asghar. 2011. *Study the effect of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty*. Internasional Journal of Humanities and Social Science Vol 1 No.7
- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. *The effect of service quality on customer satisfaction in the utility industry – a case of vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management Vol 6 No.5
- Ali Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: Caps.
- Alhabsji, Taher. 2013. *Effect of service quality and product quality to corporate image, customer satisfaction and customer trust*. Journal of Business and Management: Vol 9 Issue 6, Mar-Apr 2013
- Anas Hidayat. 2016. *Determinants of satisfaction, trust, and loyalty of indonesian e-commerce customer*. Int. Journal of Economics and Management 10(S1): 151-166
- Angelova, Biljana. 2011. *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol 1 No.3
- Bahraini, Manjie. 2012. *The influence of service quality on customer satisfaction: customer of boushehr Bank Sepah as a case study Majid Esmailpour*. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business Vol 3 No.9
- Bayu Hadyanto dan Yoestini. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Puri Mediterania Semarang*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi Vol 4 No.2
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Candra Hakim dkk. 2014. *Hubungan kualitas produk terhadap kepercayaan serta keputusan pembelian (Survey pada pembeli sepeda motor Honda Vario pada PT. Sumber Purnama Sakti di Kabupaten Gresik)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 15 No.2
- Carter, William K. and Milton F. Usry. 2002. *Cost Accounting, Buku 1, Ed.13, Alih Bahasa oleh Krista*. Jakarta: Salemba Empat
- Danang Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Daft, Richard L. 2012, *Era Baru Manajemen*, Terjemahan Tita Maria Kanita, Edisi ke 9, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Dita Amanah. 2010. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery dan Cake Shop*. Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol 2 No.1
- Diza Moniharapon dan Imelda W J Ogi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup)*. Jurnal EMBA Vol 4 No.1
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Admnistrasi dan Organisasi Vol 17 No.2
- Drs Sukarna. 2011. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality and Satisfication, Ed.2*. Yogyakarta: Andi.
- Fasochah dan Harnoto. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqoma Kaliwangu Kendal)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi No.34 Th.XX
- Fragata L. Bricci A dan J Antunes. 2016. *The effetct of trust, commitment and satisfication on customer loyalty in the distribution sector*. Journal of Economics, Business and Management Vol 4 No.2
- Halim, Peter dkk. 2014. *The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan Province)*. European Journal of Business and Management Vol. 6 No. 29
- Hana Ofelan. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 5 No.1
- Husien Umar. 2002. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

- Ied, Mustafa. 2011. *Determinants of e-commerce customer satisfaction, trust, and loyalty in Saudi Arabia..* Journal of Electric Commerce Research 2011: Vol 12 No. 1
- Inka Janita dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentukLoyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Mc'Donald Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis : Vol.15 No.1
- Irfan Fahmi. 2013. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta
- I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-jurnal Manajemen Unud Vol 5 No.1
- Juanim. 2004. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL.*, UniversitasPasundan, Bandung
- Juliansyah Noor. 2012. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kevin Taslim. 2015. *Analisis hubungan anatara e-service quality dan trust pada customer satisfaction dan behavi oral intentions telaah pada net generation konsumen Lazada Indonesia*. Ultima Management Vol 7 No.1
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2014. *Principle of Marketing, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran dialih bahasakan oleh Bob Sabran, Ed 13*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Internasional Edition.
- Kowalak JP, Welsh W, Mayer B. 2011. *Buku Ajar Patofisiologi*. Alihbahasa oleh Andry Hartono. Jakarta: EGC.
- Ladzi Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Laudon, K, & J.P. Laudon. 2012. *Management Information System: Managing the Digital Firm Twelfth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Ndaru Prasastono dan Sri. 2012. *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen KFC Semarang Candi*. *Dinamika Kepariwisata* Vol 11 No.2
- Marisa Arnindita dan Anik L. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga terhadap niat beli ulang dengan kepuasan sebagai vairabel intervening*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* Vol 16 No.1
- Mihela, Simona. 2013. *The Influence of overall satisfaction and trust on customer loyalty*. *Management and Marketing Challenges for the knowledge society* Vol 8 No.1
- Molden Eldorado dan Srikandi. 2014. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas*. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 15 No.2
- Monica Maria dan Mohamad Yusak. 2013. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen King Cake*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* Tahun 6 No.1
- Mowen, John C., Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Munna, Dayang N dan Francine R. 2009. *Influence of Service and Product Quality towards Customers Satisfaction : A case Study at the staff Cafeteria in the Hotel Industry*. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Business and Industrial Engineering* Vol 3 No5
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasaranphanich. 2007. *Perilaku Konsumen Analisa Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sachro. 2013. *The Effect service quality to customer satisfaction and customer loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia*. *IOSR Journal of Business and Management* Vol 12 Issue 1
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Penelitian Pemasaran*. Bogor: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

- Saladin Djaslim. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV Linda Karya.
- Shandy Widjoyo. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas konsumen pada Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 2 No.1
- Shucanek, Petr. 2014. *Customer satisfaction, product quality and performance of companies*. Review of economic perspectives: Vol 14 Issue 4 pp329-344
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tagor M Panjaitan. 2012. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya BSD)*. Jurnal Manajemen Vol 7 No.2
- Yashinta Asteria. 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk meningkatkan Minat Beli ulang (studi Kasus Online Store Lazada.co.id)*. Dipenogoro Journal of Management Vol 5 No.3
- Zahra Ehsani. 2015. *Effect of quality and price on customer satisfaction and commitment in Iran auto industry*. International Journal of Service Science, Management and Engineering Malaysian 2014 Vol 1 No.5, pp 52-56

Lazada.co.id

<https://statistik.kominfo.go.id>

<http://alexa.com>

<http://trustedcompany.com>

Playstore